

Skab ordentlighed i dit faglige arbejde med metakommunikation



Artikel skrevet af Tina Raun og Gitte Jensen

Jeg sidder sammen med Tina, der er uddannet Social- og Sundhedsassistent og arbejder på enheden Vest Første. Tina har deltaget på første hold på **Parkvængets interne uddannelse i teoretisk praksis**. Jeg har inviteret hende til at tale om uddannelsen og hvordan hun er begyndt at bruge dele af sin nye viden i hverdagen.

Fortæl mig lidt om den interne uddannelse, hvordan har det været for dig at deltage? Jeg synes uddannelsen har givet rigtig god mening, siger Tina. Det er gået op for mig, at den ene tilgang ikke udelukker den anden. Uddannelsen er strikket sådan sammen, at tilgangene skaber et flow imellem sig. Hun bevæger hænderne frem og tilbage foran sig. Det tog lidt tid, før det gik op for mig. Jeg har sådan en oplevelse af, at de forskellige tilgange, de ligner hinanden og kan bruges samtidigt. Jeg kan fx plukke lidt fra det narrative og lidt fra det systemiske. Tilgangene kan og skal ikke stå alene, det synes jeg er en befrielse for mit arbejde.

Prøv at sætte lidt ord på noget af den nye viden, du har fået via uddannelsen, hvilke små ting er du begyndt at gøre anderledes? Faktisk er jeg begyndt at bruge metakommunikation. Dét fortalte en af underviserne om på en kursusgang om systemisk teori. Det her med, at spørge ind til den andens forståelse og selv sige højt, hvordan jeg oplever situationen. Kommunikation om kommunikationen, fortsætter hun. Jeg har brugt det i forbindelse med en samtale med en beboer, hvor vi var begyndt at 'køre i ring'. Jeg kunne tydeligt høre på vores snak, at beboeren og jeg havde to forskellige perspektiver. Så i stedet for at stå fast på mit perspektiv, begyndte jeg at spørge ind til beboerens oplevelse. Det gav faktisk en rigtig god snak mellem beboeren og mig – også efterfølgende.

Jeg vil gerne høre lidt mere om, hvad der konkret skete i situationen, kan du fortælle mig lidt mere? Tina nikker og begynder at forklare. Det var i forbindelse med min opgave på den interne uddannelse. Jeg har skrevet en praksisfortælling med et dilemma om en beboer omkring rengøring og oprydning i hendes bolig. Dét der sker i situationen var, at jeg kommer ind i hendes bolig og begynder at tale med hende om alle de ting, som jeg synes vi skal gå i gang med at ordne.

Jeg fik ret kort inde i samtalen en oplevelse af, at hun blev småirriteret på mig, Tina smiler lidt. Hun gav udtryk for, at det var for store krav, jeg stillede - og jeg gav udtryk for, at jeg stillede rimelige krav. Tina lægger hænderne på bordet foran sig og tegner to cirkler, der ikke når hinanden. På et tidspunkt i samtalen

siger hun faktisk, at hun synes, at jeg skal gå ud af boligen. Hun holder en pause i samtalen og kigger lige på mig. Så var det, at jeg tænkte ved mig selv, nu giver jeg det lige et sidste skud. **Og hvad gjorde du så?** Så begyndte jeg at metakommunikere. I stedet for at argumentere for mit perspektiv, så begyndte jeg at spørge ind til hendes perspektiv. I løbet af den samtale fik beboeren faktisk sagt sådan noget som; jeg vil gerne være med til at bestemme, hvordan min bolig skal se ud.

Dét, der skete det var, at jeg begyndte at interessere mig for, hvor i boligen hun oplevede, at der var orden - og hvad hun opfattede, som pænt og ordentlig. Her fik hun sagt sådan noget som; når der er orden i mine DVD'er og mine CD'er og mine fotoalbum, så er der orden i min bolig.

Hvad tænkte du om det? Ja, det gik jo op for mig, at hende og jeg var to vidt forskellige steder i forhold til orden i boligen. Vi ser på hinanden og Tina fortsætter. Det var så vildt, hvad der skete, blot ved at spørge ind og lytte efter hvad hun oplevede, så skete der noget andet i samtalen. Jeg sagde sådan noget som; når dine CD'er er på denne her bestemte plads og DVD'er er på denne bestemte plads, så oplever du at der er orden i tingene? Det svarede hun ja til. Det gik simpelthen op for mig, at det som jeg synes var orden, ville have skabt kaos i hendes forståelse af orden.

Når du tænker tilbage på denne lille fortælling, du nu har foldet ud for mig, har du så en fornemmelse af, hvad du trak på, for at det kunne ske? Det var faktisk slet ikke planlagt, Tina griner. **Fortæl mig lidt mere om det, hvad skete der mere i boligen?** Jeg tror jeg blev ramt lidt af en ærgrelse over, at jeg ikke formåede at få dét ud af samtalen, som jeg ville. Hun nikker ved sig selv og fortsætter.

Jeg oplevede, at jeg næsten var nødt til at prøve noget af alt det, som jeg har fået præsenteret på den interne uddannelse. Især fordi der, under vejs i uddannelsen, har været mange 'wake up call' for mig personligt. Via uddannelsen har jeg fået et blik for, at det ikke er beboerne, som jeg skal ændre på. Det er min indstilling og min rolle som medarbejder, der skal op til revision. Det gik op for mig, at jeg mange gange er ved at tale, eller overtale beboerne til døde, hun griner.

Hvad mener du så, at du skal ændre? Min tilgang til beboerne. Mange i mit team er kommet ind til denne beboer, med gode intentioner, hvor vi har haft et ønske om at hjælpe hende, men hjælpen har været med udgangspunkt i, hvad vi mente var godt og rigtigt for hende, fortsætter hun.

Jeg tænker, at jeg i alt for langt tid har spændt ben for mig selv i mit daglige arbejde. Jeg har talt og talt og talt, men jeg har ikke lyttet! Det sidste bliver sagt med eftertryk i stemmen.

Jeg har ikke metakommunikeret om, hvad der sker i situationen mellem mig og beboeren. Jeg tror, hvis jeg ikke havde metakommunikeret netop i denne situation, så var samtalen mellem mig og beboeren stoppet - og vi var ikke nået et skridt videre.

Du fortalte mig, at da du stod derinde, fik du sådan en ærgerlig følelse i kroppen, hvad var effekten så, da du forlod boligen efter samtalen? Jeg kom ud af denne samtale med en rigtig god følelse i maven, svarer Tina. **Så du gik fra en følelse af ærgrelse til at have en god fornemmelse i maven?** spørger jeg. Ja, jeg oplevede at jeg fik en større forståelse for hende og hvad hun gerne ville. Situationen har også vist mig, at det ikke nytter, at komme ind til en person med 120 km/t. Jeg er alt for ofte kommet ind som den vidende professionelle, som eksperten og som den der vidste, hvordan tingene kunne gøres. Tina løfter hænderne i luften og tegner en usynlig streg. **Hvordan kommer du så ind i en bolig nu?** Jeg tager mig tid, jeg taler knap så meget, hviler i trygheden, der er ved at blive skabe mellem hende og jeg. Nu taler vi sammen. Det er ikke kun mig der taler. Vi sidder lidt uden at sige noget et stykke tid, derefter spørger jeg; **hvad var effekten for beboeren under den samtale I havde?** Hun sagde, at hun følte sig forstået og hun sagde tak, fordi jeg prøvede at forstå den måde, som hun gerne vil leve på. Det var dér det gik op for mig, at jeg havde været ordentlig i min kontakt til hende.

Set ud fra dit perspektiv, hvad kunne du så kalde alt det her, som du har fortalt mig om? Tina flytter sig lidt på stolen og ser ud i rummet foran sig. Jeg tror jeg ville sige, at jeg har brugt min nye faglige viden og min sunde fornuft. Forskellen fra tidligere er, at der nu er kommet ord på et begreb. **Og hvilket ord er der kommet på?** Jeg oplever, at jeg har fået et ord der beskriver, hvordan jeg kan få en forståelse for et andet menneskes perspektiv – metakommunikation.

Så den nye faglige viden var muligheden for metakommunikation og din sunde fornuft var, da du traf valget om at metakommunikere? Ja. Kan du sætte lidt flere ord på, hvorfor denne lille episode gjorde dig glad? Det var en fed oplevelse at finde ud af, at det virkede! Ordene kommer hurtig efter hinanden. Jeg oplever, at jeg kan komme længere i arbejdet med personen. Jeg gik ud fra boligen med en følelse i kroppen, der sagde til mig, at jeg var blevet lidt dygtigere til mit arbejde. Det var en sejr! Fordi det gav mig noget håb for det daglige arbejde vi går og gør. Så, et lavpraktisk redskab, som fik navn og nu hedder metakommunikation. **Så din oplevelse af at blive dygtigere kobler sig til din oplevelse af at blive bedre at kunne forstå beboeren?** Helt sikkert, Tina nikker.

Da du stod derinde i boligen og tog valget om at metakommunikere, hvad var så din intention? Det var at skulle jeg overtale hende til at få ordnet boligen, én gang for alle. Lidt a la; nu forstår hun, hvad jeg mener og nu forstår hun hvorfor hun skal gøre det. Men det var slet ikke det som skete, hun griner og ryster på hovedet. Ikke fordi vi skal tale om at vinde eller tabe i denne her sammenhæng, men beboeren vandt - fordi hun formåede at fortælle mig, hvordan hun oplevede situationen – hun fik mig til at lytte til hende.

Hvad kom du til at tænke på efterfølgende, hvad er vigtigt for dig? Det er vigtigt for mig, at være empatisk, og netop denne situation fik jeg blik for, hvad det rent faktisk vil sige at vise empati og vise forståelse for, hvordan et andet menneske oplever en situation.

Situationen fik mig til at forstå, at når beboeren sidder i sengen og kigger på sin bolig, så kan hun ikke se gulvet, der er fyldt med ting, og hun kan ikke se tøjet ved siden af sengen. Det er ikke i hendes synsfelt. Det perspektivskifte fik jeg sat mig selv ind i. Fra sengen, hvor hun sidder, kan hun til gengæld se CD'er, DVD'er og fotoalbum – som ligger i den fineste orden. Det var sgu' en øjenåbner at tænke mig selv over på hendes plads på sengen.

Hvad mener du et perspektivskifte kan åbne op for? En ordentlighed i mit arbejde, at jeg kan møde beboeren på en respektfuld måde. Det er vigtigt for mig. Det er det vigtigste for mig! Hvis ikke en person oplever sig respekteret og forstået, så tror jeg slet ikke, jeg kan arbejde med personen. Der er en fasthed i stemmen på Tina, som ikke har været der før i interviewet.

Og hvorfor er ordentligheden, så vigtigt for dig? Det er det, fordi det betyder noget, hvordan jeg kommer ind i en bolig. Nu betyder det noget, hvordan jeg får stillet spørgsmål. Nu betyder det noget, om jeg er ekspert eller om jeg er lyttende.

Hvordan vil jeg ellers kunne se ordentligheden i dit arbejde? Det kan du se, når jeg behandler beboerne forskelligt, fordi de er forskellige, eller når jeg hjælper en elev med at lave ugeplaner, for at hun kan nå sine læringsmål, eller når jeg har diskussioner med mine kollegaer. I alle de eksempler, dér prøver jeg at have en ordentlighed med mig i mit arbejde.

Nu har vi jo talt om en konkret situation med en beboer og du har fortalt mig om dine værdier i dit faglige arbejde. Hvilke andre små ting fra den interne uddannelse kunne du tænke dig at holde fast i, i fremtiden på Parkvænget? Det må være recovery tankegangen. Det vil jeg gerne holde fast i, med det i mente at recovery kan forekomme på forskellige stadier, fx personligt, socialt og fuldstændigt.

Jeg har en meget større forståelse for, hvordan jeg kan arbejde recovery orienteret fx via metakommunikation og en anerkendende tilgang til beboerne, siger Tina. Jeg har altid synes det var lidt flyvsk, det dér recovery. For mig var det rigtig vigtigt og godt at få opdelt begrebet. Nu kan jeg se, hvordan jeg kan arbejde med recoveryprocesser.

'At komme sig' handler ikke nødvendigvis om, at alle beboere skal flytte i egen bolig eller blive medicinfri. Det skal ikke være vores professionelle standarder, der skal hives ned over hovederne på beboerne. Der er ingen, der dør af sult, fordi de køber sig en pizza eller spiser en pakke rygbrød om dagen. Det er gået op for mig, at det ikke nødvendigvis giver mening at terpe madlavning, oprydning og tøjvask. Det handler mere om, hvad personen finder værdifuldt at kunne i sit liv, altså den personlige recovery. Tøjvask, oprydning og madlavning er ikke nødvendigvis recovery! En person behøver ikke at blive 100% medicinfri, hvis nu personen er tilfreds med den medicin, som han eller hun modtager. Det er social recovery, tænker jeg.

Før uddannelsen tænkte jeg, hvordan skal jeg arbejde recoveryorienteret? Tinas hænder er løftet op i luften. Jeg vidst simpelthen ikke helt, hvordan jeg skulle gribe recoveryarbejde an. Jeg troede, at alle beboerne skulle igennem en fuldstændig klinisk recoveryproces – nu er min tilgang, at jeg taler med dem om, hvad de ønsker sig - og ikke om hvad jeg mener, de bør ønsker sig. Uddannelsen har fuldstændig ændret mit syn på beboernes mulighed for at komme sig, fuldstændig, siger hun så. Jeg har fået en tro på, at det er muligt at få et meningsfuldt liv.

Er der andre ting der er vigtige at nævne her? *Ja, det der med at få sat ord på de ting, som vi går og gør i dagligheden. Det har vi talt om os tre, der har været afsted på uddannelsen. Det er så godt. **Hvad betyder det at få sat ord på dit arbejde?** Jeg oplever mig meget mere faglig stærk! Det har været med til at styrke min faglige identitet. Det har simpelthen været noget af det fedeste ved den interne uddannelse!*

*Én ting er, at der har været gode undervisere, og at uddannelsen har været sat godt sammen – men det bedste det har været dét boost, som jeg har fået ind i min faglighed. Det giver ny energi arbejdsmæssigt. Det kan godt være, jeg har gjort det før - ubevidst, men at få sat ord på og få et stempel, der fortæller mig, at det er godt nok, fordi jeg kan se at det virker, det kan jeg næsten ikke sætte ord på. Vi tre der har været afsted, vi taler og handler på nye måder nu. **Hvad ville jeg kunne høre Jer sige til fx et teammøde?** Jeg ville i hvert fald tale om, hvad jeg selv kan ændre i min tilgang til en beboer - og ikke kun se på beboerens adfærd. Så en mere systemisk tænkning. Vores refleksioner er begyndt at handle om vores egen faglige rolle i vores arbejde. Vi er meget mere opsøgende, fordi vi nu har nogle konkrete redskaber.*

Jeg glæder mig til, at vi alle i mit team har været igennem, den oplevelse vil jeg gerne give videre til alle mine kollegaer.